



Comisión Nacional de los Derechos Humanos



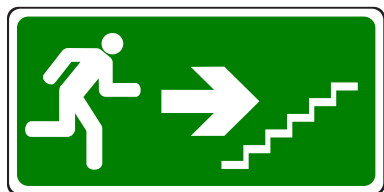
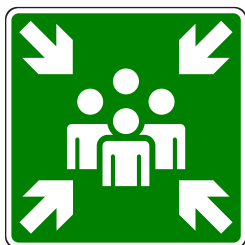
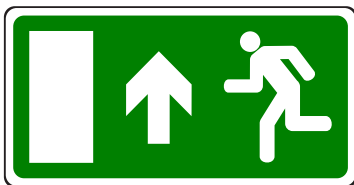
# GUÍA

con **Recomendaciones**  
para **Considerar** a las  
**PERSONAS** con  
**DISCAPACIDAD**  
en **Protocolos** de  
**Protección Civil**

Elaboración de un **Plan Personal**  
de **Evacuación de Emergencia**

CIUDAD DE MÉXICO

2018



## Comisión Nacional de los Derechos Humanos

**Diseño y formación:** Dirección General de Comunicación

**Contenidos:** Dirección General de Atención a la Discapacidad

Ciudad de México, 2018

## Presentación

La inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida, demanda proporcionar acceso a inmuebles e instalaciones para acceder a servicios y ejercer sus derechos, por mencionar sólo algunos: al trabajo, la educación, la salud o la cultura.

Implementar la accesibilidad a los inmuebles e instalaciones implica, a su vez, contar con las condiciones que permitan tanto el ingreso, como el egreso seguro en caso de emergencia.

Si bien, cada día se entiende más la importancia de contar con acciones preventivas en materia de protección civil para la población en general, tanto a nivel nacional como internacional, aún persiste la carencia de información en español sobre procedimientos de evacuación para personas con discapacidad.

En nuestro país, la Norma Oficial Mexicana NOM-008-SEGOB-2015 *“Personas con discapacidad. - Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil situación de emergencia o desastre”*, establece las acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil que se requieren para las personas con discapacidad en situación de emergencia o desastre, señalando su inclusión en el Programa Interno de Protección Civil de inmuebles y establecimientos mercantiles de los sectores público, privado y social, indicando procedimientos de atención y trato adecuado.

En el ámbito laboral, existen dos ordenamientos que hacen referencia a un plan ante emergencias para empleados y empleadas con discapacidad:

- ➡ El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, es un referente importante para todos los empleadores, ya que cuenta con lineamientos específicos para empleados con discapacidad.
- ➡ La Norma Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo, establece que en los centros laborales con más de 50 trabajadores, los patrones tienen la

obligación de contar con un plan de atención a emergencias que incluya el procedimiento o instrucciones para actuar y para evacuar en caso de emergencias, de acuerdo con las diferentes discapacidades. Para la elaboración de estos procedimientos o instrucciones para la evacuación de los trabajadores con discapacidad, se les debe consultar a ellos sobre el mejor modo de proporcionarles ayuda.

Estas disposiciones normativas son complementarias entre sí y establecen las disposiciones generales para la atención a las personas con discapacidad en centros laborales ante situaciones de emergencia. Sin embargo, aún no se han complementado con guías o normas adicionales que informen de procedimientos específicos en:

1. Identificar las necesidades particulares de cada persona con discapacidad que labore o visite un inmueble.
2. Los criterios de evacuación resultado de las necesidades particulares de cada persona.
3. Las técnicas para su traslado durante una evacuación de emergencia.

El Mecanismo Independiente de Monitoreo Nacional de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se dio a la tarea de revisar y analizar la literatura internacional e identificar buenas prácticas para elaborar una guía con recomendaciones mínimas indispensables para la evacuación de personas con discapacidad.

El análisis en esta materia, da cuenta de la existencia de metodologías y herramientas de apoyo para los responsables de inmuebles, las unidades internas de protección civil, así como las propias personas con discapacidad y se destacan los documentos: *“Means of Escape for Disabled People”*, del gobierno del Reino Unido; *“Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities”*, de la National Fire Protection Association, de los EUA.; y la guía *“Fire Safety for People with Disabilities”* de la Canadian Paraplegic Association, de Canadá.

Estas guías hacen énfasis en el desarrollo de procedimientos operativos, alineados con la estrategia o plan de acción ante emergencias que deben existir en una empresa, dependencia o edificio, a la vez de que están alineadas con las disposiciones legales y normativas vigentes en nuestro país, a las cuales complementan.

Como recomendaciones específicas a tomar en cuenta, destacan el desarrollo de planes personales de evacuación, junto con la creación de redes personales de apoyo, para el autocuidado de las personas con discapacidad en su casa y trabajo; así como, la necesidad de capacitación constante de todo el personal de los centros laborales.

Es así, que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos presenta esta guía, resultado de un trabajo de investigación y análisis, como una herramienta de apoyo para la elaboración de planes de evacuación que atiendan las necesidades de personas con distintos tipos de discapacidad, como parte de los programas internos de protección civil.

Esta guía está dirigida a administradores de inmuebles, coordinadores de protección civil y a las propias personas con discapacidad.



## Alcance de esta guía

El objetivo de esta guía es ser un complemento a los procedimientos y al programa interno de protección civil de inmuebles e instalaciones, con protocolos específicos para la atención de personas con discapacidad, que cubran las indicaciones de la normatividad vigente en esta materia.

Las recomendaciones aquí presentadas están enfocadas a la evacuación en casos de emergencia de inmuebles e instalaciones de uso público. Se incluyen recomendaciones mínimas indispensables, que sirven para diferentes tipos de inmuebles, particularmente edificios de oficinas de uso público o privado. Es importante considerar que, en casos especiales, como hospitales, fábricas o centros de espectáculos, son necesarios protocolos específicos para la evacuación de personas con discapacidad.

Esta guía abarca distintos tipos y grados de discapacidades o limitaciones funcionales, ya sean temporales o permanentes. Tenga en cuenta que la evacuación de personas con discapacidad debe incluirse un plan general de prevención y atención de emergencias que incluya sensibilización sobre el trato a personas con discapacidad, así como capacitación y desarrollo de simulacros, de los cuales forma parte el **Plan Personal de Evacuación de Emergencias** que se propone a continuación.

# 1. Plan Personal de Evacuación de Emergencia

El Plan Personal de Evacuación de Emergencia atiende las disposiciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo en su conjunto, es una respuesta específica al artículo 65, secciones I y VII, así como la sección 9. *Plan de atención a Emergencias, de la NOM-034-STPS-2016.*

El Plan Personal de Evacuación de Emergencia se debe desarrollar de manera individual para cada trabajador o trabajadora con discapacidad y con la participación de la propia persona. El conjunto de Planes Personales desarrollados para los empleados de una misma institución, servirá de insumo para el desarrollo de políticas y procedimientos, así como para la capacitación de todo el personal involucrado. Las recomendaciones generales de capacitación se proporcionan en el apartado correspondiente.

Los Planes Personales, junto con la capacitación de todo el personal y el desarrollo de políticas y procedimientos de protección civil para toda la institución, generarán recomendaciones específicas para adecuaciones arquitectónicas.

El Plan Personal será desarrollado en conjunto con cada trabajador o trabajadora con discapacidad, considerando las características de su puesto y lugar de trabajo. Debe ser desarrollado en conjunto con el personal de protección civil y ser parte de los programas internos de protección civil.

## El Plan Personal debe constar de:

- ➡ **Cuestionario para determinación de necesidades**
- ➡ **Formato de Acciones Específicas**
- ➡ **Recomendaciones para creación de una red personal de apoyo**
- ➡ **Adecuaciones o ajustes razonables**

Aún cuando las personas pueden presentar diversos grados de limitaciones que deriven en diversos tipos y grados de discapacidades, los planes personales y las acciones específicas de los protocolos para evacuación resultantes del mismo, pueden agruparse en los siguientes grupos:

- ➡ Personas con limitaciones a la movilidad (discapacidades o limitaciones ambulatorias)
- ➡ Usuarios de sillas de ruedas manuales
- ➡ Usuarios de sillas eléctricas
- ➡ Limitaciones visuales
- ➡ Limitaciones auditivas
- ➡ Desórdenes de orientación / dislexia
- ➡ Dificultades para el aprendizaje / autismo
- ➡ Problemas de salud mental
- ➡ Limitaciones cognitivas
- ➡ Asma u otros problemas respiratorios o de salud

El plan debe considerar lo que es práctico y alcanzable en circunstancias excepcionales, en lugar de tomar en cuenta las capacidades y habilidades regulares de una persona con discapacidad o con limitaciones funcionales.

Se debe partir de la idea de que, dependiendo del tipo y grado de limitación, una persona puede facilitar y participar en la evacuación por sus propios medios y el Plan Personal ayudará a determinar quiénes requieren mayor apoyo de otras personas o compañeros de trabajo.

## 1.1. Tipos de planes

Se pueden desarrollar los siguientes tipos de planes personales:

- ➡ Para empleados permanentes y visitantes frecuentes
- ➡ Para visitantes ocasionales con control de acceso



### ➡ Para visitantes sin control de acceso

Estos planes permiten cubrir la totalidad de los posibles ocupantes de un inmueble. Los Planes Personales deben considerarse para trabajadores permanentes y visitantes frecuentes; en especial, en instalaciones en donde exista un registro de visitantes. Sin embargo, es importante tener considerado un plan general para las instalaciones en donde no exista un registro de visitantes, en caso de que hubiera alguna.

La división de edificios grandes y pequeños puede corresponder a una política interna existente, o desarrollarse ex profeso para los procedimientos de evacuación. No se encontró un lineamiento específico sobre qué se debe considerar un edificio pequeño o grande, esta división puede estar dada por cada administrador o dueño de inmueble, o desarrollarse en conjunto con el área de gestión de riesgos.

## 1.2. Tipos de inmuebles

El plan debe ser desarrollado individualmente para dos tipos de instalaciones:

- ➡ Oficinas con acceso restringido
- ➡ Centros de atención al público

La principal diferencia entre los dos géneros de edificios es el número de personas con discapacidad y tipo de planes personales a desarrollar en cada uno de ellos.

En el caso de edificios con atención al público, puede ser necesario dar la misma prioridad a los planes personales de empleados permanentes y los visitantes.

Debe priorizarse la “evacuación horizontal”, esto es, mover a los ocupantes de un inmueble en un mismo nivel, de una sección a otra del mismo, en lo que pasa la emergencia, o son ayudados a evacuar al exterior. Como segundo paso, se dará la “evacuación vertical”, en edificios de varios niveles, cuando no sea posible continuar con la evacuación horizontal.

A continuación, se presentan la propuesta de formatos para:

- ➡ Cuestionario para la Elaboración del Plan Personal de Evacuación de Emergencia
- ➡ Acciones Específicas por Empleado

Para elaborar estos formatos, se tomaron en cuenta las recomendaciones de diversa literatura internacional, especificada en la sección de Bibliografía, destacando las guías “Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities” y “Fire Safety Risk Assessment”.

### 1.3. Formato 1 PPEE

#### Cuestionario para elaboración de Plan Personal de **Evacuación de Emergencia**

Nombre:

Ubicación:

Edificio:

Piso:

Número de oficina:

¿Rutinariamente usa o usará más de una ubicación en ese edificio u otro?

Ubicación de trabajo alterna:

Preguntas generales para cualquier tipo de limitación	Sí	No	No aplica
¿Ha recibido capacitación de emergencia anteriormente?			
Si ya trabaja en la dependencia, ¿Conoce los procedimientos de evacuación en el edificio donde se ubica?			
¿Requiere contar con procedimientos de emergencia por escrito?			
¿Puede oír la alarma en su lugar de trabajo?			
¿Podría usted accionar la alarma si descubre una emergencia?			

<p>¿Puede accionar un extintor?</p> <p>Sí, de qué tamaño:</p> <p>¿El que se encuentra en el lugar?</p> <p>¿Uno de menor tamaño o con otro mecanismo?</p>			
¿Existe alguien designado para ayudarle en una emergencia?			
¿En caso de una emergencia, considera que puede contactar a la brigada de protección civil y decirle en dónde se encuentra?			
En su lugar de trabajo, ¿sabe dónde se ubican el extintor y las alarmas?			
Si usa un animal de servicio ¿sabe cómo controlarlo en situaciones de estrés, si se confunde o desorienta?			
¿Ha estado ya en una situación donde ha sido necesario que lo evacúen de emergencia? Si es afirmativo, comente la experiencia.			
¿Sabe cómo leer un mapa o plano de ubicación del espacio donde se encuentra?			
Si usa lentes de contacto, ¿tiene anteojos o goggles en su lugar de trabajo, en caso de que se originen humo, polvo o vapores?			
¿Ha pensado en alguna opción si no puede ser evacuado con su dispositivo de asistencia?			
<p>Si utiliza algún tipo específico de ayuda técnica, por ejemplo, dispositivo auditivo, bastón, andadera, entre otros.</p> <p>¿Tiene instrucciones escritas de cómo se opera?</p>			

<b>Limitaciones motrices</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿Puede salir del edificio sin asistencia?			
¿Puede moverse rápidamente en caso de emergencia?			
¿Qué tan lejos puede caminar sin asistencia? (Distancia en metros o con una referencia)			
¿Puede utilizar las escaleras?			
¿Le afecta a la movilidad el que exista humo?			
¿La existencia de pasamanos le sirve para moverse?			
<b>Sillas de ruedas manuales y eléctricas</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿Usa silla de ruedas?			
¿Necesita la silla de forma permanente?			
¿Puede dejar la silla por periodos cortos?			
¿La silla que traerá/trae al trabajo es manual o eléctrica de mayores dimensiones?			
¿Puede dar instrucciones de cómo cargarlo con seguridad si es necesario?			
¿Sabe el peso combinado suyo y de su silla de ruedas?			
¿Qué tipo de asistencia requiere?			
➡ Con su silla y cargado por varias personas.			
➡ Otras personas lo pueden levantar de su silla y bajarlo por escaleras.			
➡ Asistencia para bajar por sí mismo las escaleras y ayudado por un pasamanos.			

¿Existe algún dispositivo ligero que pueda usar si no puede ser evacuado con su silla, respirador u otro dispositivo eléctrico?			
¿Conoce las sillas de evacuación?			
¿Se puede transferir a una silla de evacuación?			
¿Le afecta a la movilidad el que exista humo?			
¿Puede activar una alarma o un equipo de comunicación si está a su alcance?			
Para sillas de ruedas eléctricas, ¿tiene su equipo etiquetas de cómo operarlo, por ejemplo para liberar el freno de las ruedas?			
Si es absolutamente necesario, sus capacidades lo permiten y su vida depende de ello, ¿podría bajar las escaleras sentándose en los escalones, podría gatear, o arrastrarse a la salida?			
¿Qué tipo de protección necesitaría para proteger alguna parte de su cuerpo (nalgas, manos, etc.)?			
<b>Limitaciones auditivas</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿Puede oír una alarma o anuncio sobre una emergencia?			
¿Le ayuda una alarma visual?			
¿Conoce de algún dispositivo o sistema auditivo que le pueda ayudar a oír mejor la alarma contra incendios?, si es afirmativo detalle:			
Si se activa una alarma, ¿necesita la ayuda de una persona o personas para evacuar?			
¿Un dispositivo vibrador que se active con la alarma, le puede ser de ayuda?			

¿Ha practicado anteriormente que una persona le de instrucciones sobre una emergencia?			
¿Utiliza su celular o Smartphone para comunicarse?			
¿Tiene cargadores o baterías de repuesto?			
¿Sabe utilizar mensajería instantánea?			
¿Ha pensado cómo comunicarse si no hay un intérprete o sus aparatos de apoyo fallan?			
¿Lleva pluma/lápiz y papel consigo?			
<b>Limitaciones del habla</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿Ha practicado anteriormente que una persona le de instrucciones sobre una emergencia?			
¿Utiliza su celular o Smartphone para comunicarse?			
¿Tiene cargadores o baterías de repuesto?			
¿Sabe utilizar mensajería instantánea?			
¿Ha pensado cómo comunicarse si no hay un intérprete o sus aparatos de apoyo fallan?			
¿Lleva pluma/lápiz y papel consigo?			
<b>Limitaciones visuales</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿Su vista es suficiente para encontrar su ruta fuera de las instalaciones?			
¿Puede leer las instrucciones de evacuación?, Si no, ¿en qué formato las necesita?			

¿Sabe leer Sistema Braille?			
¿Necesita ayuda para moverse en el edificio, por ejemplo bastón, perro guía u otro dispositivo?			
¿Cuánto tiempo le lleva salir del edificio en circunstancias normales? (si ya es un empleado)			
¿Podría encontrar la salida del edificio por una ruta alterna si su ruta normal está bloqueada?			
¿Cree que su velocidad al salir del edificio puede bloquear a otros, o le puede causar alguna herida si otras personas caminan más aprisa que usted por los pasillos?			
¿Conoce los pavimentos táctiles? ¿cree que le son de ayuda en caso de evacuación de emergencia?			
¿Tiene alguna otra limitación que le impida salir sin asistencia? Detalle:			
Si usted se orienta mediante sonidos (como los del elevador o una copiadora), ¿podría orientarse si no se escucha nada, como en un corte de energía, o si las alarmas suenan?			
¿Ha pensado si puede ayudar a otros en caso de una emergencia?, por ejemplo, guiarlos a través de espacios oscuros.			
<b>Limitaciones Cognitivas</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿Puede entender lo que sucede en una emergencia?			
¿Entiende los riesgos en el puesto en el que estará?			



¿Cuánto tiempo le lleva salir del edificio en circunstancias normales?			
<b>Limitaciones psicosociales, memoria, juicio, aprendizaje</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿Sabe o ha practicado cómo comunicar sus necesidades?			
¿Ha pensado cómo reaccionaría en una emergencia y cómo manejar cualquier reacción que no sea útil?			
¿Ha preparado para usted mismo información de emergencia en una forma que le sea fácil de entender?			
¿Existen consideraciones especiales sobre su salud que deban saber las personas a su alrededor?			
<b>Asma, alergias u otros problemas respiratorios o de salud</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>No aplica</b>
¿Necesita o carga consigo suministros basados en lo que necesita para una crisis?:			
Respirador con filtros especiales			
Mascarillas			
Guantes			
Inhalador			
¿Sabe a qué tipo de elementos, materiales, alimentos, medicinas, es usted alérgico?			

### 1.3.1. Metodología propuesta para el llenado del formato:

Se sugiere aplicar el cuestionario a la persona con discapacidad mediante una entrevista para determinar en conjunto con otras áreas (recursos humanos, administración, protección civil, etc.), el procedimiento de evacuación pertinente, tomando en consideración las características del trabajo a desempeñar, análisis de riesgos desarrollados por otros métodos, el personal que se encuentra en el sitio y las capacidades de la propia persona con discapacidad.

Algunas de las preguntas quizá no puedan ser contestadas por las propias personas con discapacidad, en caso de presentarse a laborar por primera vez; sin embargo, son una guía para el área de recursos humanos y protección civil, o la persona responsable del inmueble y de la elaboración del programa interno de protección civil.

Se debe tomar en cuenta que el propio cuestionario debe ser accesible: en sistema braille para personas ciegas, por ejemplo, o un procedimiento alternativo para personas sordas, débiles visuales o con discapacidad intelectual.

Es necesario que el personal que entrevistará a la persona tenga conocimientos básicos de:

- ➡ Los diferentes tipos de discapacidad
- ➡ El trato hacia las personas con discapacidad: lenguaje apropiado, por ejemplo
- ➡ Capacitación básica en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud
- ➡ Conocimiento básico de ayudas técnicas más comúnmente usadas por las personas con discapacidad, como son: sillas de ruedas, respiradores, aparatos auditivos, interfaces accesibles para computadora (lectores, teclados, apuntadores, etc.)

Los Planes Personales dependen para su eficacia que las personas proporcionen la mayor y más fiel información posible, sobre sus necesidades y que, quienes sean designadas como apoyo para las personas con discapacidad respondan rápidamente durante la emergencia.

Después de analizar las preguntas, se elabora el Formato de Acciones Específicas, propuesto a continuación.

# 1.4. Formato 2 PPEE

## Ejemplo de acciones específicas para el Plan Personal de Evacuación de Emergencia

Con base en el cuestionario anterior, el análisis de riesgos de los puestos de trabajo, así como las condiciones arquitectónicas del lugar de trabajo, se desarrolla un documento de Acciones Específicas, para cada trabajador o trabajadora con discapacidad.

Plan Personal de Evacuación de Emergencia
Acciones Específicas
Nombre: (nombre del trabajador)
Departamento/Área:
Ubicación de trabajo:
En el caso de una evacuación de emergencia, esta persona recibirá la siguiente asistencia:
Aviso del procedimiento:
Será alertado de la necesidad de evacuar por:
Sistema de alarma sonora existente: Sí / No
Dispositivo de comunicación (celular, otro): Sí / No
Sistema de alarma visual existente: Sí / No
Otro, especifique:

**Asistentes designados:**

Las siguientes personas estarán encargadas de ayudarme a salir del edificio:

Nombre:

Detalles de Contacto:

**Refugios** (si están disponibles)

El área de refugio más cercana se encuentra en:

La ruta es:

**Métodos de asistencia:**

(Forma de transferencia, métodos para cargar, ayudar, etc.)

**Equipamiento necesario**

(Tipo de silla, algún aparato portátil, indicador visual, signos táctiles, pasamanos, etc.)

**Equipamiento provisto:**

(En caso de que exista, o de que una persona requiera de algo en particular)

**Detalle sobre otra ubicación que frecuenta:**

### 1.4.1. Metodología para determinar las acciones específicas

Además de la propia persona trabajadora, se debe determinar quien tendrá el documento de acciones específicas. La literatura internacional revisada señala la necesidad de designar un responsable de reunir todos los Planes Personales y Acciones Específicas de los empleados de un mismo inmueble.

Una vez desarrollados estos dos formatos, es necesario contemplar, en conjunto con la propia persona con discapacidad, la creación de una Red de Apoyo. El personal de apoyo debe contar con suficiente capacitación y demostración práctica.

Cada Plan Personal debe ser incorporado en los procedimientos internos y, en la medida de lo posible ser ejecutado en los simulacros.

Como parte del plan personal, las personas con discapacidad pueden ayudar a determinar qué grado de esfuerzo pueden hacer por sí mismos, hasta qué punto pueden empezar una evacuación de forma autónoma y a partir de qué momento y/o ubicación dentro de un inmueble requerirán ayuda. En otros casos, como por ejemplo personas con discapacidad cognitiva, podrán realizar simulacros mensuales.

## 2. Creación de una Red de Apoyo Personal<sup>1</sup>

### 2.1. ¿Qué es?

Una Red de Apoyo Personal le sirve a la persona con discapacidad para prepararse en caso de desastre. Las personas que la integran, pueden hacer esto ayudándole a identificar y a conseguir los recursos que necesita para hacer frente a la situación de manera eficaz. Los miembros de la red también pueden brindar asistencia después de que ocurre una catástrofe.

---

<sup>1</sup> Los documentos consultados de Canadá, Estados Unidos y Reino Unido, recomiendan a la persona con discapacidad, el establecimiento de la red de apoyos personales.

Al igual que el plan personal, la Red de Apoyo requiere una participación activa de la persona trabajadora con discapacidad e involucra una red que abarca su casa, el lugar de trabajo y otros sitios que frecuenta usualmente, dentro o fuera de la empresa.

## 2.2. ¿Por qué hacerlo como parte de las políticas y procedimientos de protección civil?

Se recomienda un procedimiento necesario para que la persona con discapacidad intervenga activamente en su propia seguridad, en la medida de sus capacidades y necesidades. No existe normatividad específica nacional que promueva la autoprotección y planeación para casos de desastres. Por ello, es necesario hacer del conocimiento del empleado o empleada, la necesidad de su colaboración, ya que contribuirá a contar con un mejor Plan Personal de Evacuación.

## 2.3. ¿Quién la conforma?

La red de apoyo puede estar integrada por personas con las que interactúa: familiares, vecinos, amigos y colegas de trabajo. Deben ser personas de confianza que verifiquen si la persona necesita ayuda. Es importante que conozcan bien sus capacidades, necesidades y que puedan ayudarlo en cuestión de minutos.

Para el caso particular del entorno laboral, Canadá recomienda el “*buddy system*”,<sup>2</sup> que consiste en designar varias personas que voluntariamente acepten proporcionar la asistencia necesaria. No debe ser solamente una sola persona, se deben incluir como mínimo a tres personas en la red para cada lugar que frecuente por periodos prolongados, dado que la gente trabaja en diferentes turnos, sale de vacaciones y no siempre está disponible.

---

<sup>2</sup> Fire and Safety for People with Disabilities, Folleto 4: Fire and Safety Strategies for People with Disabilities. Canadá.

## 2.4. Otras consideraciones

La persona con discapacidad también debe realizar una lista de verificación de otros apoyos necesarios, que pueda requerir antes, durante o después de la emergencia.

### ➡ Esta lista incluye:

#### ➡ Medicamentos de uso cotidiano

Equipo de asistencia especializado como respiradores, apoyos a la  
➡ movilidad, aparatos de audición o visión

Instrucciones básicas de operación del equipo especializado o de apoyo  
➡ para la movilidad que utilicen

Baterías de repuesto o cargador auxiliar para una silla de ruedas de motor  
➡ u otro elemento de uso personal que lo requiera

➡ Alimentos derivados de la necesidad de una dieta especial

➡ Lámpara sorda

➡ Grabadora de audio

Otros

La persona con discapacidad debe informar de todos estos artículos, y si es necesario que se transporten junto con él en caso de una evacuación. La decisión final de llevarlos consigo también depende del tipo de siniestro que origine la evacuación y el tiempo estimado que se espera que la persona esté alejada del lugar donde los tenga cotidianamente.

La Red de Apoyo Personal juega un papel importante en este aspecto, ya que si una persona debe ser evacuada y no puede llevar consigo estos artículos, el contacto con los miembros familiares o de otro tipo de la red de apoyo, le pueden suministrar los artículos necesarios al lugar donde sea evacuado.

## 2.5. Quiénes pueden formar la Red de Apoyo

Se recomienda personas<sup>3</sup>:

- ➡ Con fuerza
- ➡ Calmadas
- ➡ Que sepan escuchar
- ➡ Que se comuniquen con claridad
- ➡ Con atención al detalle

## 3. Capacitación del personal

**Esta sección atiende las siguientes secciones del Art. 65, del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, secciones VIII y IX; así como al apartado 9. Plan de atención a Emergencias, de la NOM-034-STPS-2016.**

Las guías internacionales consultadas recomiendan considerar empleados permanentes y visitantes con discapacidad; así como la necesidad de capacitar a todos los niveles, incluyendo personas con y sin discapacidad.

El considerar a los visitantes lleva a sugerir procesos de capacitación específicos, según el tipo de inmueble y el aforo de visitantes esperado. El personal que actualmente labora puede recibir capacitación en general sobre:

- ➡ El trato en general hacia las personas con discapacidad
- ➡ El trato para la evacuación
- ➡ Técnicas de cómo mover, cargar y manejar a una persona con discapacidad

---

<sup>3</sup> Emergency Preparedness: Taking Responsibility for your Safety, pág. 9



Brigadistas de protección civil o personal del área de seguridad/gestión de riesgos, deberían recibir capacitación sobre tres posibles escenarios:

- ➡ **Cómo auxiliar a sus compañeros de trabajo con discapacidad**
- ➡ **Cómo identificar y auxiliar a visitantes frecuentes con discapacidad, con acceso controlado**
- ➡ **Cómo identificar y auxiliar a visitantes con discapacidad desconocidos o sin control de acceso**

Todo el personal debe estar capacitado para comunicar a las personas con discapacidad, en especial a los visitantes, las instrucciones para evacuación de emergencia.

Los simulacros de evacuación deben contemplar a las personas con discapacidad; sin embargo, la recomendación es evitar someterlos a procedimientos de manejo y movimientos innecesarios, que puedan lastimarlos durante el simulacro.

Dependiendo del tipo de discapacidad puede ser conveniente el evitar practicar una evacuación real durante cada simulacro. Se recomienda realizar ejercicios de evacuación simulados sólo para preparar al personal sin discapacidad, o permitir sólo una evacuación parcial durante una distancia o tiempo determinado, para conocer las implicaciones de cada caso particular.

El personal que indique la unidad interna de protección civil debe recibir capacitación que le permita determinar los siguiente:

- ➡ **Qué rutas tienen pasamanos**
- ➡ **Qué rutas de salida son las más cortas**
- ➡ **La distancia de una ruta particular, desde el lugar de trabajo de una persona con discapacidad hasta una zona segura**
- ➡ **El grado de compartimentación de un edificio y la ubicación de dichos compartimentos, que permitan la evacuación horizontal en primera**

**instancia. Si se necesitan o existen sillas de evacuación.**

- ➡ **Cuántas escaleras tienen pasamanos y en qué lado de la escalera se encuentran**
- ➡ **Si existen elevadores que se pueden utilizar en caso de emergencia**
- ➡ **En qué puede ayudar el personal disponible en el sitio**
- ➡ **Considerar establecer dos rutas a lo largo de corredores y escaleras para personas moviéndose lenta o rápidamente**

### **3.1. Protocolos para evacuación**

La guías revisadas mencionan dos tipos de evacuación, facilitada o asistida<sup>4</sup>. La evacuación facilitada es cuando solamente se da cierto apoyo, que puede ser en el entorno, o con dispositivos de asistencia para la persona con discapacidad, ya que tiene un grado de movilidad que les permite ser independiente. La evacuación asistida es cuando la persona requiere de un apoyo total, ya que no tiene la movilidad para ser autónoma.

El cuestionario del plan personal de evacuación determinará cuál tipo es el que requiere una persona con discapacidad y con esa base se capacitará a la persona y a sus compañeros del centro de trabajo. En todos los casos, las personas con discapacidad deben ser evacuadas con sus dispositivos de asistencia personales o sus medios de comunicación.

Ninguna de las técnicas proporcionadas a continuación es viable para todas las personas, han sido tomadas de los diversos documentos consultados, pero deben ser adaptadas para cada caso individual, y ser practicadas rutinariamente.

#### **3.1.1. Personas con movilidad reducida**

Se pueden subdividir en:

---

<sup>4</sup> Means of Escape for Disabled People. Reino Unido. Pag. 16.

### 3.1.1.1. Personas ambulatorias

Incluye a personas que pueden caminar, pero con dificultad o tienen una discapacidad que afecta su andar. También incluye a personas que no pueden usar sus brazos o manos, o que carecen de coordinación, personas usuarias de bastones, muletas, andaderas, miembros artificiales u ortopédicos.

Las dificultades que pueden presentar son: caminar, usar escaleras o rampas, estar paradas por periodos prolongados de tiempo, o la manipulación fina con las manos.

En este grupo entran también diversas limitaciones, una de ellas puede ser personas con problemas respiratorios, quienes en general no requieren de asistencia especializada, pero pueden presentar mareos o náuseas, problemas para respirar o dificultad en la concentración. Estas personas requieren de descansos durante la evacuación.

### 3.1.1.2. Usuarios de sillas de ruedas manuales y eléctricas

Este grupo es el que se considera que presenta más riesgos en términos de evacuación. Para el caso de edificios de varios niveles, el método sugerido para su evacuación es horizontal, esto es, moverlos de un lugar a otro de la construcción, dentro de un mismo nivel, en lo que se espera que pase el siniestro<sup>5</sup>. Si es necesario evacuarlos, moverlos horizontalmente a un área de refugio y de ser posible, verticalmente con la ayuda de varias personas. En la sección 7.2 se presentan técnicas de carga para evacuar a usuarios con problemas de movilidad.

### 3.1.2. Personas sordas

La información de evacuación debe ser proporcionada por cualquiera de los siguientes medios o por una combinación de ellos, dependiendo del entorno en que se encuentren.

➡ **Alarmas visuales**

➡ **Mensajes de texto**

---

<sup>5</sup> Esta recomendación se encontró tanto en documentos del Reino Unido, como de España, listados en la Bibliografía, Sección 9.2, con los numerales 7) y 13),

- ➡ **Intranet**
- ➡ **Red telefónica**
- ➡ **Un miembro del equipo**
- ➡ **Personal de protección civil**

En el caso de que sean otras personas las encargados de alertar a personas sordas, deben recibir capacitación específica, y saber determinar si todas las personas sordas o con hipoacusia identificadas como presentes en un área, han visto u oído la alarma. Se debe considerar que quizá se tiene que dirigir directamente a la persona y explicar la situación en lengua de señas o tener preparada una nota escrita.

### **3.1.3. Personas ciegas y con baja visión**

La ayuda a estos usuarios se da mediante señalización y otras claves para la orientación. Dependiendo del tipo de emergencia, las personas con baja visión posiblemente puedan recorrer la ruta de escape por su propia cuenta, o si usan un perro guía, solamente necesitarán que se le señale la ruta. En caso de que necesiten asistencia, debe contemplarse la asignación de una persona, en su Plan Personal y Red de Apoyo.

### **3.1.4. Animales de servicio**

Los animales de servicio asisten a algunas personas con discapacidad en actividades diarias. La legislación nacional no contempla el caso de animales de servicio en el entorno laboral, sin embargo, pueden ser considerados como un acomodo razonable para ciertos tipos de discapacidades, permitiéndoles su inclusión al entorno laboral o, para los efectos de este documento, asistirlos en el caso de una evacuación de emergencia.

Solamente bajo las siguientes circunstancias se puede excluir el acceso de un animal de servicio a una instalación:

- ➡ **La conducta del animal representa un riesgo para la salud o seguridad de otros**

- ➡ **La presencia del animal genera una alteración fundamental en la naturaleza del negocio o las actividades**
- ➡ **El animal representa una carga desproporcionada para el empleador. Esto puede incluir una mala actitud del animal hacia compañeros de trabajo o visitantes**

Si no es posible que una persona asista con su animal de servicio, se sugiere buscar otro tipo de acomodo.

Una persona que utilice un animal de servicio debe acordar sus preferencias y el manejo del animal durante una evacuación, como parte de su Plan Personal. En caso de que el animal se desoriente o vacile se deberá acordar un procedimiento durante una emergencia y realizar simulacros incluyendo al animal.

Brigadistas u otro personal de protección civil deben ser avisados de la presencia de un animal de servicio y constatar su inclusión en el plan de evacuación.

### **3.1.5. Personas con discapacidades cognoscitivas**

Algunos ejemplos son dislexia, dispraxia o autismo; las personas pueden tener problemas para comprender lo que pasa durante una evacuación, o tener una noción del riesgo distinta a otras personas. Es importante considerar que posiblemente se muevan más lentamente que otras personas.

Para estos casos, son modos alternativos útiles de orientación, como:


- ➡ **Ilustraciones para indicar procedimientos para simulacros**
- ➡ **Códigos de colores para las rutas de evacuación y puertas de emergencia**
- ➡ **Adecuada señalización en todo el edificio**
- ➡ **Las instrucciones deben serles leídas, proporcionadas en formato audiovisual o mediante fotografías de la ruta**

Se sugiere designar una persona de apoyo e incluso proporcionarles capacitación específica sobre procedimientos de evacuación.


### 3.2. Técnicas de evacuación por levantamiento para personas con movilidad limitada.

#### 3.2.1. Técnicas para una persona:

##### 3.2.1.1. Cargar en la espalda

<p>Esta opción es adecuada si la persona tiene fuerza para agarrarse a la que la carga. Si la persona a evacuar no es muy pesada, puede usarse otro método.</p> <p>Esta opción sirve si se hace en la parte superior de escaleras y se utiliza el pasamanos como apoyo.</p> <p>Este método causa menos restricciones a la respiración.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

##### 3.2.1.2. Técnica de cuna

<p>Esta técnica se prefiere para personas pequeñas o de poco peso.</p> <p>Se utiliza para evacuación, pero puede ser riesgosa y difícil para el rescatista.</p> <p>Esta técnica puede ser peligrosa para personas parapléjicas o con otra deficiencia en la columna. La flexión que se produce en la columna es severa y puede causar dolor e incomodidad.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### 3.2.1.3. Técnica de Bomberos

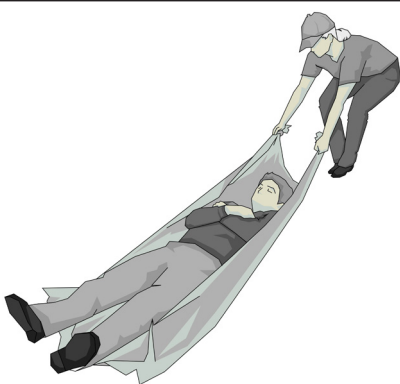
La persona debe posicionarse de forma que no se restrinja su respiración.

Puede ser difícil de ejecutar para personas sin capacitación.



### 3.2.1.4. Técnica de la Cobija

El rescatista coloca a la persona en una cobija y la arrastra por el piso.



## 3.2.2. Técnicas para dos personas:

Estas técnicas no se pueden utilizar con personas paraplégicas, con parálisis cerebral, o con quienes no tengan balance o sean capaces de pararse.

### 3.2.2.1. Silla de dos personas

Dos personas se ponen de frente y unen sus manos, las colocan bajo las piernas de la persona a rescatar y la alzan, formando una silla. Un brazo se coloca bajo las rodillas de la persona a cargar y el otro en su espalda. Este método permite que los rescatistas distribuyan el peso, pero requiere que caminen de lado.



### 3.2.2.2. Cargar por las extremidades

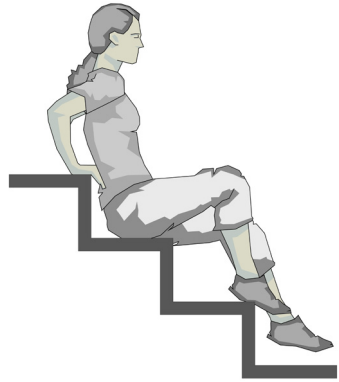
Una persona sujeta las piernas de la persona a evacuar, la otra la toma por debajo de los brazos y alrededor de su pecho.





### 3.2.2.3. Descenso por escalones

Las personas con discapacidad ambulatoria podrían usar esta técnica si no hay nadie disponible para ayudarlas y si tiene la capacidad o habilidad suficiente para realizarla, incluso si es un usuario de silla de ruedas. Este método puede causar lesiones, pero puede ser una opción si la vida de la persona está en peligro.



## 3.3. Formas de proporcionar información

Dependiendo del tipo de discapacidad puede ser necesario contar con más de una forma de proporcionar avisos de emergencia

Se pueden considerar<sup>6</sup>:

- ➡ Correo Electrónico interno
- ➡ Internet
- ➡ Teléfonos celulares
- ➡ Mensajería instantánea
- ➡ Radios de dos vías

---

<sup>6</sup> Emergency Preparedness: Taking Responsibility for your Safety, pág. 10

## 4. Adecuaciones arquitectónicas y ajustes razonables

Esta sección atiende las siguientes fracciones del art. 65, de Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST), secciones III, IV, V, VI; así como la sección 8. Requerimientos físicos de las áreas de los centros de trabajo, de la de la NOM-034-STPS-2016.

El marco legal y regulatorio del país, incluyendo el propio RFSST, así como los documentos de otros países, recomienda u obliga, según el caso particular, a contar con adecuaciones mínimas de accesibilidad.

De igual forma, son recomendaciones y/o especificaciones mínimas estándar que pueden o no abarcar los requerimientos específicos para cada inmueble.

Las adecuaciones arquitectónicas o los ajustes razonables pueden darse en una fase inicial, desde el diseño de una instalación o con la adecuación para la contratación de personas con discapacidad. Los Planes Personales de Evacuación, junto con la capacitación del personal y los simulacros, pueden generar requerimientos específicos para las instalaciones que no estén contemplado en las actuales guías o normas de accesibilidad o protección civil.

En las adecuaciones arquitectónicas específicas para la evacuación se encuentran:

- ➡ **Señalización**
- ➡ **Rutas accesibles**
- ➡ **Zonas de Resguardo y Seguridad. También se conocen como zonas de resguardo o de refugio**

Dentro de los ajustes razonables que se pueden realizar de antemano, independientemente de las limitaciones de las personas que laboren en un espacio específico se encuentran:

- ➡ **Determinar rutas de evacuación seguras, por ejemplo, con un mayor tiempo de resistencia al fuego, o con áreas de refugio y descanso a determinados tramos, que permitan a una persona que camina lento el detenerse y descansar brevemente.**

Existen además recomendaciones de adecuaciones arquitectónicas no contempladas en las normas o manuales vigentes de accesibilidad en el país:

- ➡ **Diseño compartimentado de edificaciones:** Se recomienda que la concepción y diseño de los inmuebles contemple un diseño en “compartimientos”, esto es mediante el uso de espacios segmentados y usando elementos arquitectónicos como muros, puertas y ventanas resistentes al fuego. Este enfoque ayuda a prevenir o retardar la propagación de incendios, con el fin de aislar las partes de una construcción donde se desarrolle el siniestro, para permitir la evacuación de los ocupantes a otras áreas y hacia una salida al exterior o una sección en donde puedan esperar a ser rescatados.
- ➡ **Elevadores a prueba de incendio:** México no cuenta con una norma específica sobre elevadores accesibles o elevadores para casos de incendio, ni legislación que exija su uso. Sin embargo, existe la tecnología para desarrollarlos y son recomendados en la literatura encontrada, como una opción de desalojo de personas con discapacidad en edificios de varios niveles.

## 4.1. Señalización

El único documento normativo es la NOM 003, de la Secretaría de Gobernación, sobre señales y avisos para protección civil. Para las personas con discapacidad, las recomendaciones internacionales consisten en presentar la misma información que recibe cualquier usuario en formatos alternativos.

Con respecto a formatos alternativos para personas con discapacidad visual, la Organización Nacional de Ciegos de España, cuenta con un manual que es referencia para todo el ámbito latinoamericano. En él se detallan dimensiones, formas, colores, tipos y disposición de caracteres; en conjunto con el Sistema Braille, en letreros para personas débiles visuales o ciegos.

En cuanto a señalización específica para emergencias, no se encontró una norma o guía específica en los países en donde se realizó la investigación para esta guía. La normatividad nacional en accesibilidad<sup>7</sup> solamente hace referencia al estándar ISO 7010, Símbolos Gráficos – Símbolos para Información Pública, la cual incluye los símbolos estandarizados para elementos diversos como: elevadores, sanitarios, salidas, e incluso el símbolo internacional de accesibilidad, representado por la persona en silla de ruedas.

**Sin embargo, sí existen normas ISO para el diseño de símbolos gráficos para seguridad, los cuales se enumeran a continuación:**

**ISO 3864-3** (en) Graphical symbols — Safety colours and safety signs — Part 3: Design principles for graphical symbols for use in safety signs

**ISO 6790** - Equipment for fire protection and fire fighting -- Graphical symbols for fire protection plans -- Specification

**ISO 7010** - Graphical symbols -- Safety colours and safety signs -- Registered safety signs. De esta norma se proporciona una ilustración de su contenido y es la siguiente:



<sup>7</sup> Norma Técnica Complementaria para Proyecto Arquitectónico, del Reglamento de Construcciones del D.F.

**También se considera que pueden ser relevantes las siguientes normas ISO:**

**ISO 9186-1**, Graphical symbols — Test methods — Part 1: Methods for testing comprehensibility

**ISO 9186-2**, Graphical symbols — Test methods — Part 2: Method for testing perceptual quality

**ISO/IEC TR 19765** - Information technology -- Survey of icons and symbols that provide access to functions and facilities to improve the use of information technology products by the elderly and persons with disabilities.

## 5. Bibliografía

### 5.1. Discapacidad y desastres en general

- 1) Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Informe Mundial sobre Desastres, Resumen. Suiza. 2007.
- 2) Glen W. White, et al. Assessing the Impact of Hurricane Katrina on Persons with Disabilities, Final Report. University of Kansas, University of New Mexico, Enero 2007.
- 3) International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. World Disasters Report, Focus on discrimination. Suiza. 2007.
- 4) United Nations High Commissioner for Refugees, Help Age International. Older people in disasters and humanitarian crises: Guidelines for best practices. Reino Unido. Sin fecha.
- 5) World Health Organization, et al. Guidance Note on Disability and Emergency Risk Management for Health. Suiza. 2013.

### 5.2. Discapacidad y emergencias en el entorno laboral

- 6) Canadian Paraplegic Association, Betty Dion Enterprises. Fire Safety for People with Disabilities, a Public Educator's Guide. Canadá, Marzo de 2004.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> No existe una versión electrónica de este documento, se puede adquirir directamente con la organización que lo desarrolló, con un costo. La organización cambió de nombre, el actual es *Spinal Cord Injury Canada*. La página web es: <http://sci-can.ca/resources/books/fire-safety-for-people-with-disabilities/>

- 7) Department for Communities and Local Government Publications. Means of Escape for Disabled People. Reino Unido. 2007.
- 8) Emergency Survival Program. Emergency Preparedness: Taking Responsibility for your Safety. Tips for People with Access and Functional Needs Limitations. USA.
- 9) Federal Emergency Management Agency, Cruz Roja Americana. Preparación para casos de desastre para personas con discapacidad y otras necesidades especiales. EUA. 2004.
- 10) Federal Emergency Management Agency, United States Fire Administration. Emergency Procedures for Employees with Disabilities in Office Occupancies. EUA. Sin fecha.
- 11) Manchester Metropolitan University. Evacuation of Disabled People. Reino Unido. Enero 2008.
- 12) Ministerio de Fomento. Código Técnico de Edificación. Documento Básico – Seguridad de utilización y Accesibilidad. España. 2010.
- 13) Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. La evacuación, en caso de incendio, de personas con discapacidad en un edificio de viviendas. España. 2012.
- 14) National Fire Protection Association. Consejos Didácticos para instructores en prevención de incendios que imparten cursos a niños con discapacidad. EUA. Sin fecha.
- 15) National Fire Protection Association. Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities. EUA. 2007
- 16) ShakeOut. Earthquake Preparedness Guide for People with Disabilities and other Functional Needs.
- 17) Sheridan College. Fire Emergency Procedures with Disabilities. Canadá. Sin fecha.
- 18) Universidad Nacional de Educación a Distancia, Unidad de Prevención de Riesgos Laborales. Protocolo Interno de Actuación. Evacuación de personas con discapacidad. España. 2011.

### 5.3. Otros

- 19) London Borough of Bexley. Guidance for writing a Personal Emergency Evacuation Plan (PEEP) within Bexley Schools. Reino Unido. Sin fecha.
- 20) Ministerio de Fomento. Código Técnico de Edificación. Documento Básico – Seguridad en caso de incendio. España. 2010.
- 21) Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Guía Técnica de Aplicación: Reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales (Real Decreto 2267/2004, de 3 de diciembre). España.
- 22) Office of the Deputy Prime Minister. The Building Regulations 2000. Fire Safety. Reino Unido. 2000.
- 23) Organización Internacional del Trabajo. Discapacidad en el lugar de trabajo: Prácticas de las empresas. Suiza. 2010.
- 24) Organización de Estados Americanos, et al. ¡Todas y todos podemos trabajar! Guía Regional de Accesibilidad para Empleadores. USA. 2010.
- 25) Organización Nacional de Ciegos de España. Accesibilidad para Personas con Ceguera y deficiencia Visual. España. 2003.
- 26) Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Guía de diseño de espacios laborales ergonómicos para trabajadores con discapacidad física. México 2008.

### Normatividad y legislación nacional

- 27) Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y su Reglamento.
- 28) Ley General de Protección Civil y su Reglamento.
- 29) Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 30) Norma Oficial Mexicana NOM-008-SEGOB-2015 “Personas con discapacidad. - Acciones de prevención y condiciones de seguridad en materia de protección civil situación de emergencia o desastre”.



### **Comisión Nacional de los Derechos Humanos**

Periférico Sur Núm. 3469, Col. San Jerónimo Lídice  
Delegación Magdalena Contreras, C.P. 10200,  
Ciudad de México.

Tel.: 56 81 81 25, Número gratuito 01 800 715 2000

### **Primera Visitaduría General**

Periférico Sur Núm. 3469, Col. San Jerónimo Lídice  
Delegación Magdalena Contreras, C.P. 10200,  
Ciudad de México.

Tel.: 56 81 81 25, Número gratuito 01 800 715 2000

### **Dirección General de Atención a la Discapacidad**

Periférico Sur Núm. 3469, Col. San Jerónimo Lídice  
Delegación Magdalena Contreras, C.P. 10200,  
Ciudad de México.

Tel.: 56 81 81 25, Número gratuito 01 800 715 2000